

*“O AgilePoint BPMS permitiu a transição dos nossos processos ISO 20000 para workflows automatizados que podem agora ser facilmente monitorizados e geridos”*

*- Alejandro Hernández Capa,  
Caja Duero ICT Director*

## Case Study, Melhoria de Procesos Corporativos

### Sobre Caja Duero

A Caja Duero ([www.cajaduero.es](http://www.cajaduero.es)), originalmente sediada em Salamanca (Espanha) desde 1881, é hoje um banco importante que serve 1 milhão de clientes em 570 sucursais e com 650 ATMs, operando também em Portugal. A Caja Duero desempenha também um papel fundamental na sociedade através da sua instituição de Segurança Social. Em 1991 a Caja Duero integrou o EGFI (European Group of Financial Institutions), onde instituições financeiras partilham a mesma filosofia de intervenção no Mercado e que foi criada para prestar serviços e fornecer produtos comuns nos países da União Europeia.

### Sobre Ozona

Com uma área totalmente especializada e dedicada à ISO 20000, desde 2007, a OZONA tornou-se líder em Espanha e Portugal, com um registo recorde de 7 organizações certificadas. A OZONA proporciona aos seus clientes, não só competências específicas de consultoria, mas também plataformas tecnológicas que permitem implementar de forma efectiva processos e procedimentos em execução. Para além da Qualidade de TI, a Consultoria de Processos, Mobilidade e Virtualização são também áreas de foco da Ozona. ([www.ozona.es](http://www.ozona.es))



A AgilePoint é a primeira e mais abrangente solução BPM para a Plataforma Microsoft e foi desenhada para permitir que utilizadores de negócio possam rapidamente implementar e colocar em produção processos de negócio transversais a diferentes funcionalidades e organizações através de aplicações “process based”, e um “easy-to-use process-modeling environment”, que corre em desktops utilizando módulos de actividade de negócio reutilizáveis e, componentes funcionais executáveis construídos pelo IT.

### Caja Duero alcança a certificação ISO 20000 e torna-se na 2ª entidade financeira em Espanha a certificar os seus IT Service Management processes (ITSM).

A obtenção da certificação ISO 20000 é sem dúvida sinónimo de sucesso e de reconhecimento de que a organização possui processos definidos e controlados. O verdadeiro desafio é assegurar que as boas práticas recomendadas e processos são efectivamente seguidos e que oportunidades de melhora são identificadas e integradas de forma a estimular uma cultura de melhora contínua. Em linha com este objectivo, Alejandro Hernández Capa, Caja Duero ICT Director, procurou uma abordagem de automatização de processos alinhada com a estratégia do IT Management. Tal como ele esclareceu, esta abordagem coincide com a melhor forma de maximizar eficiência e assegurar que as tarefas/actividades de processo são consistentemente levadas a cabo da mesma forma. De forma a alcançar a implementação do seu ITSMS, a Caja Duero recorreu à Ozona, que através da sua metodologia e, suporte adequado proporcionou a adaptação dos nossos processos aos requisitos da norma, em conjunto com um modelo abrangente de base documental e de ferramentas necessárias para o alinhamento com o ITIL e a ISO 20000, trabalhando em mais de 600 procedimentos técnicos definidos na Caja Duero. Os serviços de consultoria foram complementados com a implementação do **Ozona ISO 20000 Starter**, uma solução standard desenvolvida pela Ozona, que utiliza o motor AgilePoint BPMS, de forma a permitir que organizações implementem os seus processos de Service Management de acordo com a ISO 20000 de forma àgil e flexível, ao mesmo tempo que minimizam o custo de implementação. Por fim, a auditoria externa foi levada a cabo em Agosto pela AENOR, ([www.aenor.es](http://www.aenor.es)), e a Caja Duero alcançou a certificação do seu ITSMS em conformidade com os requisitos da norma ISO 20000-1:2005, para os 5 serviços fundamentais da sua área de ICT. Este alcance corresponde ao núcleo forte de todos os serviços de TI oferecidos pela organização às várias unidades de negócio e clientes, core banking services, financial terminal, electronic banking, ATMs e workstations. **“Graças ao contributo da Ozona, fomos capazes de alcançar a certificação em tempo recorde e consolidamos uma base sólida para alargar os nossos processos ITSMS a todos os departamentos da organização”** –sublinha Pedro Ignacio Dorado, Caja Duero Systems and Communications Manager. Esta certificação evidencia um reconhecimento independente da elevada qualidade dos serviços de TI que a Caja Duero oferece às suas unidades de negócio e clientes em Espanha, Portugal e estrangeiro. A Caja Duero torna-se na segunda instituição financeira em Espanha a alcançar esta certificação e, sobe um degrau acima na sua estratégia de adopção de iniciativas de qualidade na área do ICT, que contempla também a progressiva implementação do modelo CMMI e do sistema de gestão de segurança de informação ISO 27001 a partir de 2010. “Como consultores ISO 20000, procuramos fornecer aos nossos clientes a implementação de um sistema de gestão completo, totalmente alinhado com os requisitos da norma, em “timeframes” curtos, explica Ramon Ares, Ozona CEO. **“Com AgilePoint construímos uma plataforma de Serviços que transforma a definição de processos em execução de processos, facilitando não só o sucesso das operações correntes, mas também a melhora de processos e a auditoria destes, com um rácio benefício/custo inigualável para os nossos clientes”**